

**III Всеукраїнська студентська науково - технічна конференція "ПРИРОДНИЧІ ТА ГУМАНІТАРНІ НАУКИ. АКТУАЛЬНІ ПИТАННЯ"**

УДК 004.4

Шуповал Р. – ст.гр. ПЗАСм-51

*Тернопільський національний економічний університет*

**“МОДЕЛЮВАННЯ РОБОТИ СИСТЕМИ ОБРОБКИ ПОДІЙ ДЛЯ  
MICROSOFT DYNAMICS CRM”**

Науковий керівник: к.т.н доцент Шпінталь М.Я.

У зв'язку з потребою обробки та використання великих обсягів даних, що виконують менеджери малих та середніх підприємств за допомогою Microsoft Dynamics CRM, виникають різноманітні задачі, які на певних кроках вимагають виконання однакових або дуже схожих операцій. Тому можна стверджувати, що багато часу витрачається на виконання кроків, що дублюються у різних процесах, які семантично пов'язані. Отже актуальність даної задачі полягає у наступному: у скороченні часу, який затрачається менеджерами в процесі роботи у Microsoft Dynamics CRM за допомогою оптимізації та автоматизації.

Головною метою дослідження є:

- розробка методів та алгоритмів опрацювання процесів дублювання виконуваних операцій користувачем у Microsoft Dynamics CRM.
- Дослідження операцій безпосередньо виконуваних у Microsoft Dynamics CRM.
- методи усунення дублювання виконуваних операцій у Microsoft Dynamics CRM.

Практичне значення даної розробки полягає у скороченні затраченого часу користувачами системи Microsoft Dynamics CRM на виконання стандартних операцій.

Microsoft Dynamics CRM – це професійне рішення задач управління відносинами з клієнтами в компанії, яке дозволяє:

- підвищити ефективність продажів;
- керувати роботою маркетингу;
- забезпечити якісне обслуговування клієнтів.

Для ефективної роботи із клієнтами у Microsoft Dynamics CRM передбачено ряд базових сутностей, таких як зустрічі, завдання, телефонні дзвінки та інші. Кожна із цих сутностей може бути повторюваною із певним періодом. У даній реалізації Microsoft Dynamics CRM така функціональність є відсутня.

Головною проблемою розв'язання поставленої задачі виступає правильний підбір структури системи для отримання працездатного, повнофункціонального, адекватного та оптимального рішення.

В роботі на основі вищепроведеного аналізу я пропоную наступні проектні рішення для вирішення вищеописаної проблеми:

- розробка ефективного алгоритму розпізнавання дублювання стандартних операцій методами ООП.
- розробка методів інтеграції результатів роботи алгоритму розпізнавання дублювання стандартних операцій у систему Microsoft CRM.

Я вважаю, що вищеописані проектні рішення є оптимальними для написання ефективного програмного забезпечення, яке буде вирішувати поставлені задачі і даний підхід є перспективним для подальшої його реалізації.